GEM NIEUWS



Staatssecretaris aanwezig op 9 juli

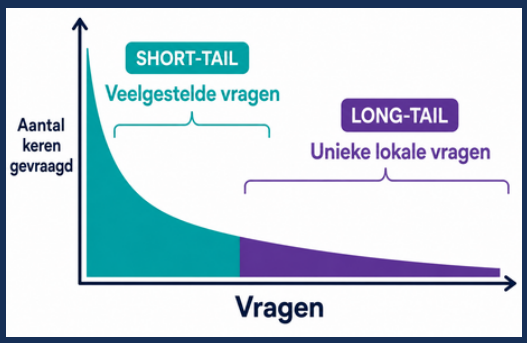
Staatssecretaris Eric van der Burg (Koninkrijksrelaties en Slagvaardige Overheid) **opent de Gem Kwartaalupdate van 9 juli** met zijn visie op de verantwoorde inzet van AI binnen de overheid.

Wil je dit zelf meemaken? Meld je dan aan voor de **Gem Kwartaalupdate**. Je ontving deze week de uitnodiging. Heb je deze nog niet ontvangen? Mail dan naar Joel.Larson@ictu.nl.

Slim kiezen tussen veelgestelde en lokale vragen aan Gem

In eerdere nieuwsbrieven las je over antwoordkwaliteit, examens en generatieve AI. Maar niet iedere vraag vraagt om dezelfde aanpak. Daarom gaat deze nieuwsbrief over hoe Gem verschillende vragen beantwoordt.

Sommige vragen komen iedere dag terug. Denk aan: *"Wanneer kan ik mijn paspoort ophalen?"* of *"Hoe vraag ik een uittreksel aan?"* De beantwoording luistert nauw, want staat de inwoner straks wel met de juiste documenten aan de balie? Vrijwel iedere gemeente krijgt deze veelvoorkomende vragen. **Binnen Gem noemen we dit short-tail-vragen.** Gem geeft dan antwoorden die al eerder door gemeentemedewerkers gecontroleerd werden. Deze antwoorden zijn betrouwbaar en consistent.



Een klein aantal veelgestelde vragen vormt een groot deel van alle gesprekken (short-tail). Ook komt een lange reeks unieke, lokale vragen voor (long-tail).

Andere vragen komen minder vaak voor en hebben maatwerk nodig. Denk aan een bouwproject, wegafsluiting, of een ontwikkeling in een wijk. **Dit noemen we long-tail-vragen.** Gem verwijst nu nog bij deze vragen naar een webpagina. Maar straks kan Gem ze beantwoorden met generatieve AI. Gem doorzoekt dan gemeentelijke bronnen, haalt actuele informatie op en stelt een passend antwoord samen. Ontbreekt de juiste informatie? Dan schakelt Gem de inwoner door naar een medewerker.

Gem gebruikt het beste van twee werelden door vooraf gecontroleerde antwoorden te combineren met generatieve AI. Gemeenten werken hierbij samen aan antwoorden die voor alle gemeenten gelden, maar houden ook de ruimte om lokale informatie toe te voegen en maatwerk te bieden. En gemeenten bepalen straks zelf welk type beantwoording past bij welke vraag: vooraf gecontroleerd of gegenereerd met generatieve AI.

Wil je meer horen hierover? Kom naar de Gem Kwartaalupdate van 9 juli.



Terugblik op het congres

Gisteren waren we aanwezig op het congres ***'Samen Versnellen met AI'*** in Hilversum. Daar gingen we met bezoekers in gesprek over Gem en de AI-toepassingen die we ontwikkelen voor overheidsorganisaties.

Benieuwd naar hoe we AI ook inzetten voor Gem? Meld je dan aan voor de Gem Kwartaalupdate op 9 juli. Daar praten we je bij over de nieuwste ontwikkelingen.